

PROCESSO F.A Nº: 2602056400100034301

RECLAMANTE: ANA THALIA CAVALCANTE ALENCAR GUSTAVO **CPF:** 611.467.533-90

RECLAMADA: COMPANHIA DA AGUA E ESGOTO DO CEARÁ **CNPJ:** 07.040.108/0001-57

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA THALIA CAVALCANTE ALENCAR GUSTAVO em face do fornecedor COMPANHIA DA AGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe ser inscrita sob o nº 9570543, relata que suas faturas de água apresentavam valores entre R\$ 70,00 reais e R\$ 90,00 reais, compatíveis com seu padrão de consumo. Informa que, após intervenção realizada por preposto da concessionária para substituição da tampa do medidor, foi surpreendida com a cobrança de débito no montante de R\$ 6.962,92 reais, supostamente decorrente de medições não efetuadas em determinados meses do ano de 2025. Aduz que apresentou contestação administrativa, tendo sido realizada vistoria no imóvel, ocasião em que não foi constatada qualquer irregularidade ou vazamento. Posteriormente, a concessionária promoveu o refaturamento da cobrança para R\$ 1.710,03 reais. Contudo, a consumidora não concorda com o valor apurado, por entendê-lo desproporcional e incompatível com seu histórico de consumo. Diante dos fatos narrados, requer o refaturamento da cobrança.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 19-20 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de negociação a reduzir a competência 01/2026 para o valor de R\$ 689,45 reais, podendo ainda ser parcelado com entrada mínima de 5% e o restante em 5 vezes sem juros ou em até 48 vezes. Concedida a palavra à consumidora, esta apresentou como contraproposta o pagamento da fatura do mês de janeiro/2026 pela metade do valor de R\$ 689,45 reais, com parcelamento em 5 vezes. Em razão disso, a empresa fornecedora requereu a redesignação da audiência, a fim de possibilitar a análise da proposta formulada. Durante audiência subsequente, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 32, o fornecedor apresentou proposta de janeiro/2026 e março/2026 no valor de R\$ 684,47 reais sem entrada e sem juros em 5x de R\$ 136,89 reais ou em 10x de R\$ 68,44 reais. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta acerca do refaturamento, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 32, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú